

LES USAGES DES TIC DANS LES ENTREPRISES EN PAYS DE LA LOIRE



RÉALITÉ, BESOINS & PERSPECTIVES

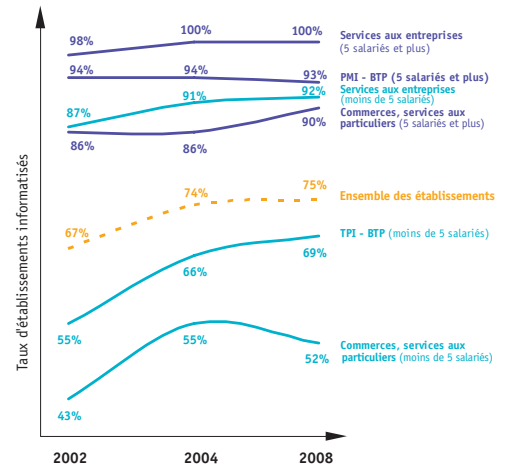


ÉDITION 2009

DES ÉQUIPEMENTS QUI SE SONT GÉNÉRALISÉS

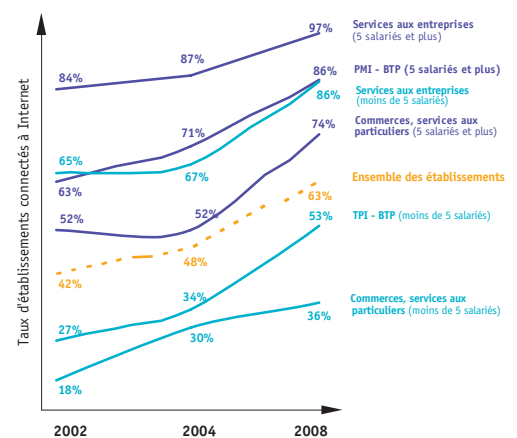
Une informatisation qui a atteint un seuil

L'équipement en ordinateurs constitue la première étape de l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises : il couvre 75% des établissements enquêtés. Le niveau d'équipement est resté stable entre 2004 et 2008. On constate des écarts sensibles concernant l'informatisation des établissements selon le secteur d'activité et la taille. Ainsi, les services aux entreprises sont quasiment tous équipés en micro-ordinateurs alors que les TPI, les commerces et services aux particuliers de moins de cinq salariés ont des taux d'équipement moins importants (respectivement 69% et 52%).

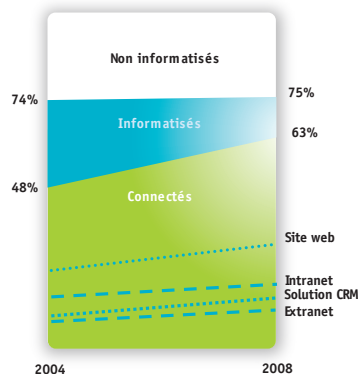


Un taux de connexion en forte progression : aujourd'hui, 2 établissements sur 3 ont un accès Internet

Contrairement à l'informatisation, la connexion à Internet a connu une nette progression depuis 2004 : la part des connectés est passée de 48% à 63%. Le principal moyen d'accès à Internet est l'ADSL mais 11% d'entre eux se déclarent encore insatisfaits de leur débit. Les mentalités et les comportements ont fortement évolué. Alors qu'il y a quelques années, Internet était un outil réservé à quelques personnes clés dans l'entreprise, aujourd'hui, on assiste à une généralisation de son utilisation. Ainsi, pour l'essentiel des entreprises, les trois quarts des ordinateurs sont connectés.



Des outils qui se diffusent à un rythme régulier



Le volume d'établissements disposant de connexions a progressé en valeur absolue ; la part relative des détenteurs d'outils TIC est assez stable entre 2004 et 2008. Ainsi, parmi les établissements connectés à Internet, 50% disposent d'un site web contre 48% en 2004. Quel que soit le secteur d'activité ou la taille de l'établissement, ils sont plus nombreux qu'en 2004 à faire appel à un prestataire externe pour réaliser leur site.

Des niveaux de services qui varient selon la taille de l'établissement et le secteur d'activité

Les établissements de taille importante et les services aux entreprises dans leur ensemble possèdent le niveau le plus élevé. Ces établissements sont plus nombreux que les autres à utiliser le système d'Échange de Données Informatisés (EDI). De même, ils disposent d'un extranet pour fournir l'accès à des informations de l'entreprise et de solutions CRM (Customer Relationship Management) afin d'optimiser leurs relations clients. Les petits commerces et services aux particuliers et les TPI se distinguent quant à eux par une faible proportion d'établissements possédant ces outils TIC.

PART DES ÉTABLISSEMENTS INFORMATISÉS ET CONNECTÉS POSSÉDANT :

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Site web	Base de données client	Solution CRM	Intranet	Extranet	LAN	EDI	Connexion à distance : au réseau de l'entreprise	à Internet, à la messagerie
TPI (+BTP)	35%	61%	12%	10%	5%	23%	8%	9%	17%
PMI (+BTP)	55%	68%	29%	27%	18%	61%	26%	25%	34%
Petits commerces et services aux particuliers	42%	64%	19%	21%	13%	24%	17%	14%	19%
Commerces, services aux particuliers (5 salariés et plus)	60%	84%	31%	46%	26%	53%	30%	21%	27%
Très petits services aux entreprises	54%	71%	25%	34%	22%	44%	24%	27%	40%
Petits et moyens services aux entreprises	64%	80%	40%	54%	35%	64%	48%	42%	52%
ENSEMBLE	51%	70%	25%	30%	19%	42%	24%	23%	32%

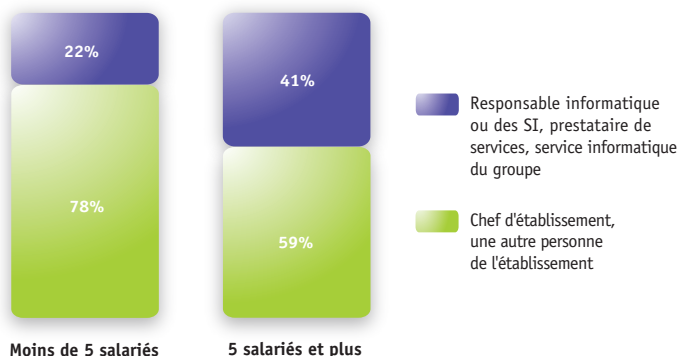
Significativement inférieur au taux global

Différence non significative avec le taux global

Significativement supérieur au taux global

DES USAGES EN PROGRESSION : LA "E-TRANSFORMATION"

Dans la majorité des cas, le chef d'entreprise gère la fonction TIC au quotidien

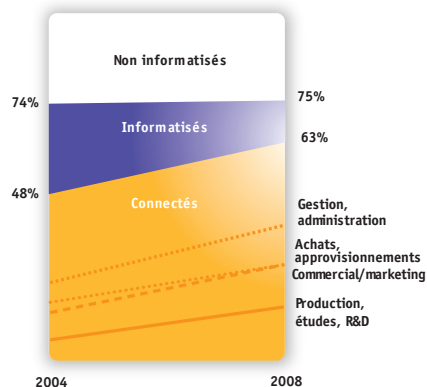


Dans les établissements de moins de cinq salariés, le chef d'entreprise a en charge la fonction TIC. Dans les établissements plus importants, elle est gérée pour près de la moitié d'entre eux par un spécialiste (responsable informatique ou des systèmes d'informations, prestataire de service, service informatique du groupe).

Parmi les établissements informatisés et connectés, huit établissements sur dix ont eu recours à des prestataires extérieurs. La plupart est satisfaite de l'offre proposée. Un quart d'entre eux travaille avec des prestataires localisés en dehors des Pays de la Loire ou des départements limitrophes, ce qui représente au niveau régional, environ 14 000 établissements.

La question de l'intégration des TIC se pose désormais moins en terme d'accès ou d'équipement qu'en terme de développement et d'appropriation de nouveaux usages.

Une diffusion des usages plus rapide que celle des équipements

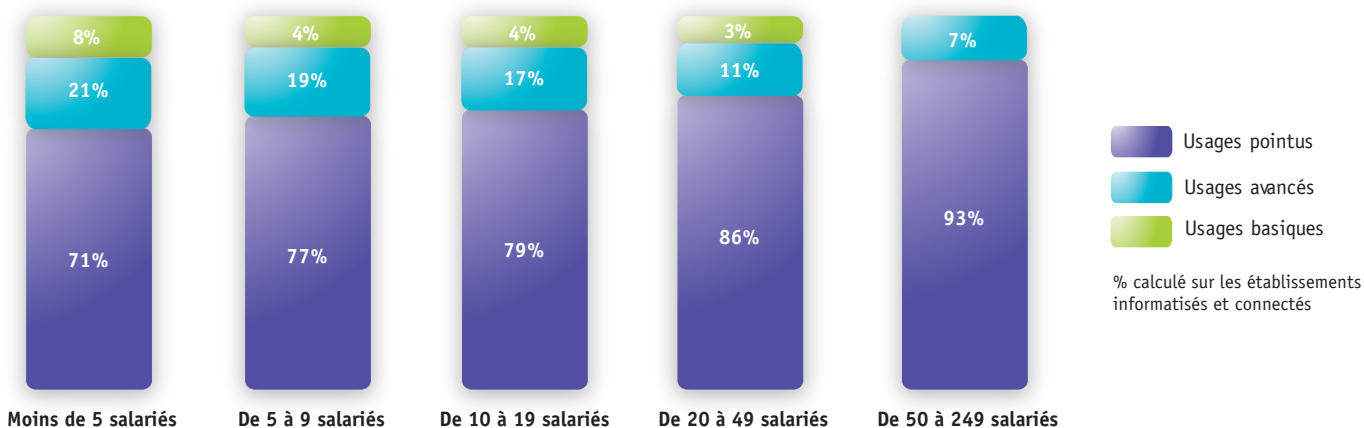


Contrairement aux équipements, le rythme de diffusion des usages est plus soutenu dans les entreprises. Parmi les établissements informatisés et connectés, l'utilisation des TIC en matière de gestion et d'administration est passée de 55% en 2004 à 72% en 2008 et dans le cadre de démarches commerciales de 35% à 49%. Ainsi, les établissements, qu'ils soient nouvellement équipés ou non, ont cherché à rentabiliser leurs investissements en optimisant leurs usages.

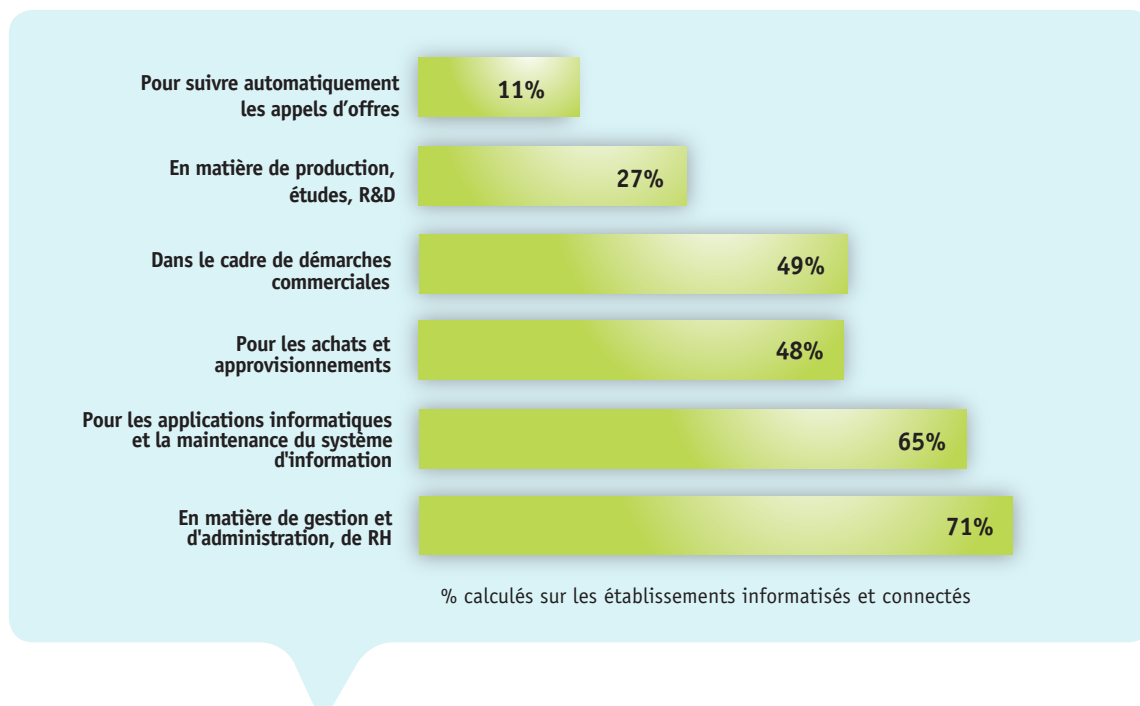
Le niveau d'utilisation dépend de la taille

Plus l'établissement est grand, plus son niveau d'utilisation est pointu. Il a des usages avancés mais a également tendance à travailler à distance, à avoir la téléphonie IP, à effectuer une veille technologique ou réglementaire. Les services aux entreprises sont les plus sensibilisés aux TIC : près de sept établissements sur dix ont un niveau d'utilisation pointu.

Les usages avancés et basiques se retrouvent plus fréquemment dans les établissements de petite taille. Ils ont avant tout tendance à recourir aux services en ligne pour suivre leurs comptes, réaliser des formalités administratives ou répondre à des appels d'offres.



Des fonctions plus investies que d'autres dans l'utilisation des TIC



Les TIC sont perçues comme une source d'avantages concurrentiels, tant par les possibilités de réduction des coûts que par les potentiels de différenciation : gestion optimisée de la relation client-fournisseur, de la relation avec les partenaires, visibilité accrue sur le web, meilleure connexion au marché... Les grandes entreprises sont plus conscientes de ces potentialités.

Gestion, administration, ressources Humaines : l'e-administration plébiscitée

Près des trois quarts des dirigeants d'établissements informatisés et connectés disent avoir recours aux TIC pour la fonction gestion, administration, ressources humaines. Il s'agit surtout de suivre l'état de ses comptes, de faire des déclarations sociales ou des formalités administratives en ligne. On observe sur ce type d'usages peu de différences d'utilisation en fonction de la taille ou de l'activité de l'établissement.

Achats, approvisionnements : une poussée de l'achat en ligne

La moitié des établissements informatisés et connectés a recours aux TIC pour la fonction achats et approvisionnements. Il s'agit avant tout de consulter des sites de fournisseurs ou de prestataires de services, mais aussi de commander et acheter en ligne. On voit apparaître ici des différences selon les activités : les commerces ont davantage tendance à consulter les stocks des fournisseurs et à commander en ligne.

Démarches commerciales : pas encore totalement converties au e-commerce

En matière de démarches commerciales, un établissement informatisé et connecté sur deux utilise les outils TIC, notamment pour informer les clients, présenter son entreprise, ses produits ou ses services. Les services aux entreprises de plus de 5 salariés sont souvent plus utilisateurs que les autres activités (deux tiers des informatisés et connectés de ce secteur) et ont tendance également à élargir leurs usages vers le e-commerce ou la publicité en ligne.

Production, R&D, études : recours aux TIC peu fréquent

27% des établissements connectés ont recours aux TIC pour la fonction production, R&D, études. Quand ils le font, c'est avant tout pour accéder à des bases de données techniques, et pour partager des plans et des fichiers. Les commerces et services aux particuliers de plus de 5 salariés sont ceux qui ont l'utilisation la plus large. Les industries de plus de 5 salariés insistent sur le partage des plans et fichiers, les industries de moins de 5 salariés sur la veille technologique et réglementaire.

Applications informatiques et maintenance des systèmes d'information : deux tiers des établissements connectés sont concernés par ces usages

Deux établissements informatisés sur trois ont recours aux TIC pour leurs applications informatiques et la maintenance de leurs systèmes d'information. Il s'agit surtout de sauvegarde des données et de téléchargement des logiciels et des pilotes.

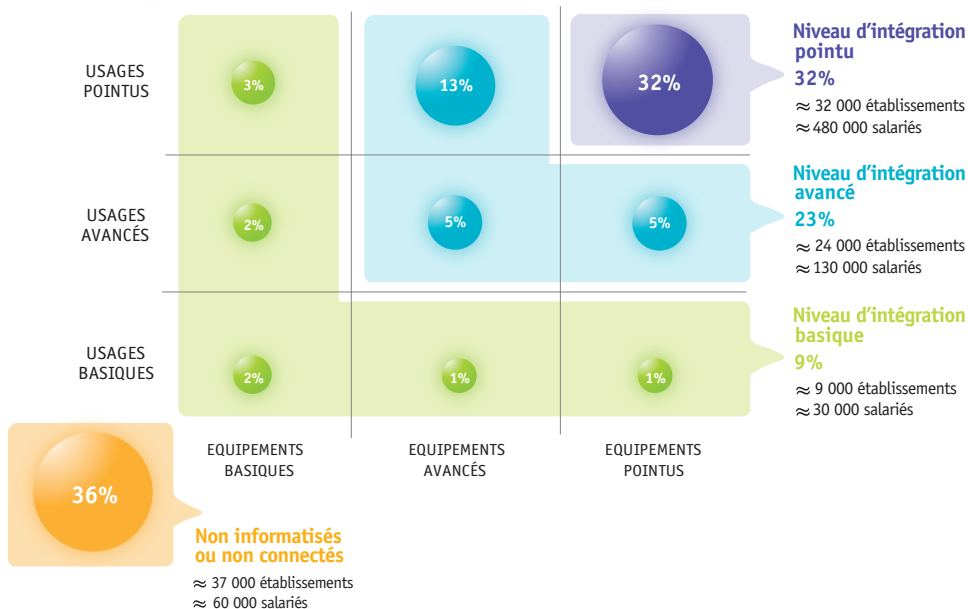
Seuls 5% des répondants estiment avoir des usages spécifiques ou remarquables en matière de TIC. Près de 40% d'entre eux estiment qu'un logiciel de comptabilité est un outil remarquable, preuve que l'intégration des TIC est encore en marche et qu'une culture des TIC est encore souvent à construire.

Les différents niveaux d'intégration des TIC

Niveau d'intégration pointu

Un établissement sur trois a un niveau d'intégration des TIC pointu : ce sont essentiellement les services aux entreprises. Dans les autres activités, seuls les grands établissements sont concernés. Environ 32 000 établissements auraient atteint ce niveau d'intégration, soit environ 230 000 salariés. Deux comportements se dégagent parmi ces établissements :

- Soit les dirigeants se démarquent par leur esprit entreprenant : ils jugent que les TIC contribuent de façon primordiale à la performance de leur entreprise, ils estiment que l'appropriation par le personnel est forte, et la dimension TIC est omniprésente dans l'entreprise.
- Soit ils sont davantage suiveurs : la contribution des TIC à la performance de l'entreprise est importante, non plus primordiale. L'appropriation est forte, non plus très forte. Malgré un certain scepticisme quant au véritable enjeu des TIC, ils ont développé des outils et des usages pointus.



Niveau d'intégration avancé

Un établissement sur quatre a un niveau d'intégration avancé. Ils sont moins nombreux à estimer que les TIC ont un impact positif dans leur entreprise et ont tendance à juger la contribution des TIC à la performance de l'entreprise importante, pas primordiale. Ils sont aussi moins nombreux à disposer de spécialistes TIC dans leurs équipes. À peu près 24 000 établissements ou 170 000 salariés seraient concernés au niveau de la région.

Niveau d'intégration basique

Moins d'un établissement sur dix n'a qu'un niveau d'intégration basique, ce qui représenterait environ 9 000 établissements et 70 000 salariés au niveau régional. Ce sont surtout les très petites entités qui sont concernées, qu'elles soient dans les services aux entreprises ou dans l'industrie.

Non informatisés ou non connectés

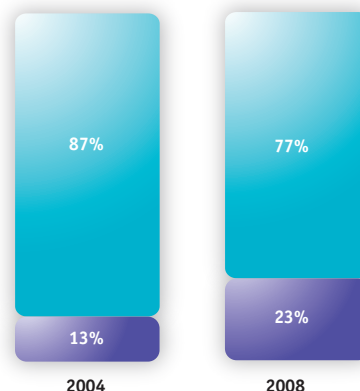
Un tiers des établissements n'est pas informatisé ou n'est pas connecté à Internet. Il s'agit avant tout des établissements de l'industrie et du BTP et des commerces et services aux particuliers de moins de cinq salariés (respectivement 47% et 64%). On estime le nombre d'établissements non équipés à 37 000 établissements, soit 260 000 salariés.

Quel développement des TIC dans l'entreprise ?

Parmi les établissements informatisés et connectés, des usages tels que l'utilisation de la messagerie électronique ou la recherche d'informations sont devenus incontournables mais certains ne mobilisent pas encore pleinement le potentiel des Technologies de l'Information et de la Communication. La prise de conscience de l'importance du phénomène est pourtant effective puisque près de 80% des établissements connectés jugent que les outils TIC contribuent de façon importante, voire primordiale, à la performance de l'entreprise.

Pour un quart des dirigeants d'établissements connectés, certains freins entravent la mise en œuvre des TIC en entreprise. La nature des problèmes rencontrés varie en fonction de la taille et du secteur d'activité. Les établissements de moins de cinq salariés sont plutôt confrontés à des « mutations technologiques trop rapides pour eux », les commerces et services aux particuliers de taille plus importante citent « un manque de compétences et de temps ». Les services aux entreprises de cinq salariés et plus se distinguent par une proportion plus importante d'établissements jugeant « les outils inadaptés à leurs besoins ».

Un dirigeant sur dix exprime des besoins liés aux TIC. Ces besoins portent le plus souvent sur des prestations liées au site web, sur des logiciels spécialisés ou sur les nouvelles technologies. 10% des entreprises envisagent de développer des projets majeurs incluant une dimension TIC (le site web et l'achat de nouveaux logiciels sont les projets qui sont les plus souvent cités).



■ Freins
■ Pas de freins

% calculé sur les établissements informatisés et connectés

À RETENIR

- Trois quarts des établissements sont équipés en ordinateurs.
- Deux tiers des établissements sont aujourd'hui connectés à Internet.
- Une nette augmentation du nombre d'établissements connecté à Internet par rapport à 2004 : 84% des établissements informatisés contre 65%.
- Une intégration des TIC moins avancée dans les TPI et les petits commerces et services aux particuliers
- Des usages qui se diffusent de plus en plus dans les fonctions administratives, RH, commerciales et marketing, achats et approvisionnement, production, études et R&D.
- Une demande TIC satisfaite de l'offre locale : 44% sur le département ou la région.

MÉTHODOLOGIE

OBSERVATOIRE DES USAGES TIC DANS LES ENTREPRISES DES PAYS DE LA LOIRE

L'observatoire des usages TIC en entreprise repose sur l'interrogation d'un échantillon représentatif des établissements ressortissants CCI des Pays de la Loire. Ce travail a été réalisé dans le cadre d'un partenariat avec Syn@pse, l'Observatoire de la Société de l'Information en Pays de la Loire (en cofinancement Etat-Région).

Les établissements ont été interrogés sur la base d'un questionnaire portant sur leur équipement de base. Dans le cas d'un établissement informatisé et connecté à Internet, le reste des questions concernait :

- leurs équipements informatiques,
- leurs usages,
- les implications et moyens humains,
- les impacts et freins à la mise en place des TIC dans l'établissement,
- les besoins et perspectives.

La collecte a été réalisée par téléphone auprès des dirigeants fin septembre 2008. Au final, 2 698 établissements ont répondu à cette enquête. La représentativité des résultats a été assurée à partir d'un redressement sur les trois variables suivantes :

- la taille de l'établissement
- le secteur d'activité
- la localisation géographique de l'établissement

Cette synthèse est téléchargeable sur les sites web de la CRCI et de Syn@pse.



SYNAPSE, OBSERVATOIRE DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION EN PAYS DE LA LOIRE

Hôtel de Région • Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation Numérique (DS2IN)
1, rue de la Loire • 44966 NANTES Cedex 9 • synapse@paysdelaloire.fr
www.synapse.paysdelaloire.fr



CHAMBRE RÉGIONALE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DES PAYS DE LA LOIRE

Centre des Salorges • 16, Quai Ernest Renaud • BP 70515 • 44105 NANTES Cedex 4
Tél. +33 (0)2 40 44 63 00 • Fax +33 (0)2 40 44 63 20

www.paysdelaloire.cci.fr